

การพัฒนากระบวนการตรวจประเมินรูปแบบ NPRU QA Model NPRU QA Model Development for Quality Assurance

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
Quality Assurance, Nakhon Pathom Rajabhat University

บทคัดย่อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้พัฒนากระบวนการตรวจประเมินรูปแบบ NPRU QA Model เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องมาตรฐานของการตรวจประเมิน โดยรูปแบบ NPRU QA Model เป็นการตรวจประเมินที่มีการใช้ผู้ตรวจประเมินชุดเดียวกัน ตรวจประเมินในตัวชี้วัด หรือองค์ประกอบเดียวกัน ในทุกหน่วยงาน เพื่อให้ผลการตรวจประเมินเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทั้งหมด ประกอบไปด้วย คณะกรรมการตรวจประเมิน คณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับคณะและสำนัก ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งในด้านรูปแบบการตรวจประเมิน การจัดกลุ่มองค์ประกอบ ระยะเวลา สถานที่ และการรายงานผล

Abstract

The Quality Assessment Model of Nakhon Pathom Rajabhat University (NPRU QA Model) was developed to solve the problem in the standard of the auditors. This NPRU QA Model worked by using the same auditors to audit in the same KPI in every working unit of Nakhon Pathom Rajabhat University, for better results of standard in quality assessment.

The questionnaire data was collected from audit committee, quality assurance committee, and the executive board of the faculty and staff. The analysis data showed that most respondents agreed with NPRU QA Model for assessment of quality of education, either in the form of assessment, KPI grouping, time, place and reporting of quality assessment.

บทนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบัน อาศัยหลักการภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นภารกิจหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก จากกรอบของกฎหมายทางการศึกษาดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่ง มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาในเชิงมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อผลักดันให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาที่ครอบคลุมถึงพันธกิจหลักของอุดมศึกษา 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อให้ได้ผลผลิตของสถานศึกษาที่มีคุณภาพ¹

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการดำเนินงานประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 หากแต่ผลการตรวจประเมินในระดับคณะหรือสำนักในปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ประสบปัญหาในเรื่องของมาตรฐานการประเมิน กล่าวคือ ผู้ประเมินแต่ละชุดตีความรายงานผลของตัวชี้วัดต่างกัน ส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของมาตรฐานการตรวจประเมิน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม โดยงานประกันคุณภาพ เล็งเห็นปัญหาดังกล่าว จึงแก้ปัญหาโดยการพัฒนารูปแบบการตรวจประเมินที่เรียกว่า รูปแบบ “NPRU QA Model” ในการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”

วิธีการวิจัย

วิธีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model” มีขั้นตอนดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูล
2. พัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”
3. วิเคราะห์ผลการใช้ระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”

โดยในแต่ละชั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการศึกษาข้อมูลรูปแบบการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมตั้งแต่ปีการศึกษา 2553-2554 พบว่า รูปแบบการตรวจประเมินในระดับคณะ สำนัก และมหาวิทยาลัย มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันส่วนหนึ่ง กล่าวคือ ประธานผู้ประเมินของแต่ละคณะ หรือสำนัก จะทำหน้าที่เป็นกรรมการผู้ตรวจประเมินในระดับมหาวิทยาลัยด้วย อย่างไรก็ตาม การประเมินในรูปแบบดังกล่าวยังมีความเหลื่อมล้ำ เนื่องจากจากผู้ประเมินของแต่ละหน่วยงานเป็นผู้ประเมินคนละชุดกัน ทำให้เกิดความแตกต่างของระดับการตีความรายงานผลของตัวชี้วัดต่างกัน หรือมีความขัดแย้งในการตรวจสอบผลการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อนั้น ๆ แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในตัวชี้วัดที่ 2.6 เกณฑ์ข้อ 2 ระบุให้ทุกรายวิชาของทุกหลักสูตร มีรายละเอียดของรายวิชา และของประสบการณ์ภาคสนาม(ถ้ามี) ก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ตามที่กำหนดในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้ประเมินบางชุดต้องการเอกสาร มคอ. 3 ของทุกรายวิชาในหลักสูตร ในขณะที่ผู้ประเมินบางชุดต้องการดูเฉพาะเอกสาร มคอ. 3 ในภาคการศึกษานั้นๆ หรือผู้ประเมินบางชุดต้องการประเมินเอกสารจริงทั้งหมด ในขณะที่ผู้ประเมินบางชุดใช้การสุ่มตรวจ เป็นต้น

การพัฒนากระบวนการตรวจประเมิน รูปแบบ “NPRU QA Model” การตรวจในรูปแบบ NPRU QA Model คือ การใช้ผู้ตรวจประเมินชุดเดียวกัน ตรวจประเมินในตัวชี้วัด/ องค์ประกอบเดียวกัน ในทุกคณะ/ สำนัก เพื่อให้ผลการตรวจเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยการตรวจในรอบปีการศึกษา 2555 มีการใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมิน ในระดับคณะและสำนัก โดยคณะกรรมการชุดใหญ่ แบ่งเป็น 5 ชุดย่อย เพื่อตรวจประเมินในองค์ประกอบต่างๆ และจะส่งข้อมูลให้ผู้ช่วยเลขาโดยผู้ทำหน้าที่ผู้ช่วยเลขาของกรรมการแต่ละชุดมีหน้าที่จัดทำสรุปผลรายองค์ประกอบ และส่งผลต่อให้ผู้รวบรวมผลรายหน่วยงานต่อไป

การวิเคราะห์ผลการใช้ระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model” การวิเคราะห์ผลจะใช้ 2 วิธีการ คือ ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยเข้าร่วมสังเกตการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในลักษณะการมีส่วนร่วม และการสังเกตการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น และเจาะลึก และส่วนที่ 2 คือการเก็บแบบสอบถาม ที่ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทั้งหมด

การพัฒนาและทดลองใช้ระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”

การตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model” นำมาใช้ครั้งแรกในการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในวงรอบปีการศึกษา 2555 ในระดับคณะซึ่งมี 5 คณะคือ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะพยาบาลศาสตร์ และในส่วนของสำนักประกอบไปด้วย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานอธิการบดี สำนักศิลปะและวัฒนธรรม และสถาบันวิจัยและพัฒนา โดยคณะกรรมการชุดใหญ่จะแบ่งกลุ่มเป็น 5 ชุดย่อย เพื่อตรวจประเมินในองค์ประกอบต่างๆ และจะส่งข้อมูลให้ผู้ช่วยเลขา เพื่อให้ผู้ช่วยเลขาจัดทำสรุปผลรายองค์ประกอบ และส่งผลต่อให้ผู้รวบรวมผลราย หน่วยงานต่อไป

การตรวจประเมินโดย NPRU QA Model ใช้หลัก PDCA ดังนี้

1. Plan: มีการจัดทำแผนการตรวจประเมินก่อนการตรวจดังภาพที่ 1 ที่แสดงถึงขั้นตอนการตรวจ ประเมินในรูปแบบนี้ และเชิญคณะกรรมการภายใน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการรวมถึงผู้รวบรวมผลราย หน่วยงานเข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แจงรูปแบบการตรวจประเมินดังกล่าว

สำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งจำนวนทั้งหมด 25 ท่าน ประกอบไป ด้วย กรรมการจากบุคคลภายนอก จำนวน 5 ท่าน และกรรมการจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐมจำนวน 20 ท่าน จะแบ่งเป็น 5 กลุ่มย่อย โดยในแต่ละกลุ่มจะมีสมาชิกประกอบด้วย ประธานซึ่งเป็น บุคคลภายนอก 1 ท่าน คณะกรรมการ 2 ท่าน เลขานุการ 1 ท่าน และผู้ช่วยเลขานุการ 1 ท่าน และแต่ละกลุ่ม มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจประเมินในองค์ประกอบต่างๆ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การจัดกลุ่มคณะกรรมการเพื่อการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะกรรมการ	ตรวจประเมิน	ตรวจเยี่ยม	สัมภาษณ์
กลุ่มที่ 1	องค์ประกอบที่ 1 และ 9	คณะวิทยาการจัดการ	อาจารย์
กลุ่มที่ 2	องค์ประกอบที่ 2	คณะครุศาสตร์	ผู้ใช้บัณฑิต
กลุ่มที่ 3	องค์ประกอบที่ 3, 6 และ 10	คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	นัก คี ก ข า แ ล ะ ประธาน สโม สร นักศึกษา
กลุ่มที่ 4	องค์ประกอบที่ 4 และ 5	คณะวิทยาศาสตร์	ศิษย์เก่า
กลุ่มที่ 5	องค์ประกอบที่ 7 และ 8	คณะพยาบาลศาสตร์	ผู้บริหาร

หมายเหตุ * การแบ่งกลุ่มองค์ประกอบ แบ่งตามมาตรฐานและลักษณะการจัดโครงสร้างการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงจำนวนตัวชี้วัด ทั้งของสกอ. และสมศ. ที่กรรมการชุดนั้นๆ จะต้องตรวจประเมิน โดยมีรายละเอียดขององค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 1 และสมศ.3 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 8 และสมศ. 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 2 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 3 และสมศ. 3 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 2 และสมศ. 4 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 1 และสมศ. 2 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 3 และสมศ. 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 1 ตัวบ่งชี้

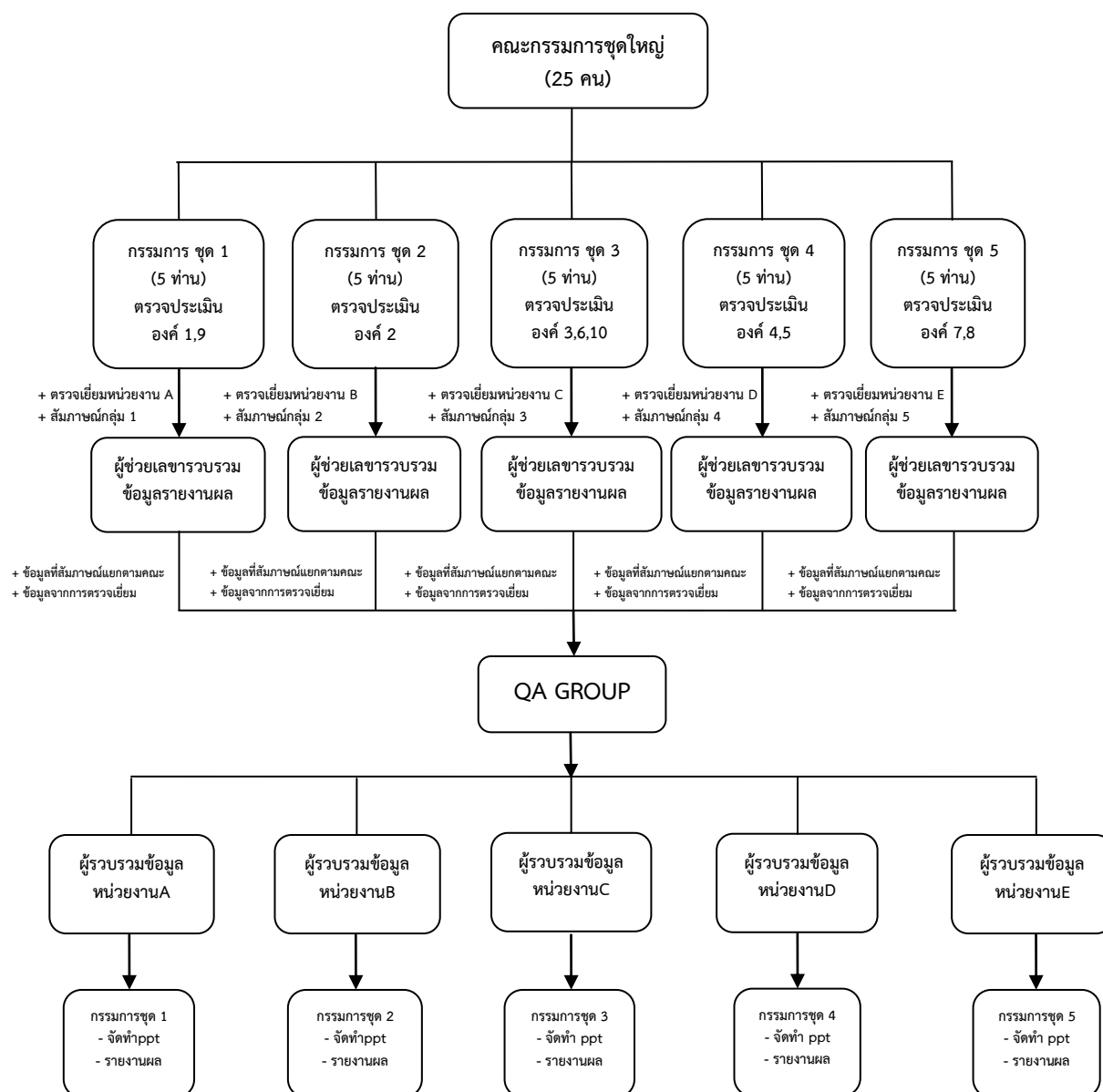
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ประกอบด้วยบ่งชี้ของ สกอ. 1 และสมศ. 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 10นโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี (3D)

ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ตามนโยบายรัฐบาล 2 ตัวบ่งชี้

** การตรวจเยี่ยมคณะ และการสัมภาษณ์ เป็นไปโดยอิสระ อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ขึ้นกับ
ความเห็นของคณะกรรมการตรวจประเมิน



*QA group คือ กลุ่มปิดบน Facebook สำหรับผู้ทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารและส่งเอกสารต่างๆ

** ผู้รวบรวมข้อมูลรายหน่วยงานคือเจ้าหน้าที่ที่ประกันคุณภาพของหน่วยงานนี้ๆ

ภาพที่ 1 ขั้นตอนการตรวจประเมินรูปแบบ NPRU QA Model

2. DO: ตรวจสอบประเมินโดยใช้ระบบ NPRU QA Model โดยแบ่งเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับคณะ

ระดับสำนัก

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และสำนัก แสดงดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ตามลำดับ

เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร ตรวจเยี่ยม และสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว จะส่งข้อมูลทั้งหมดให้กับผู้ช่วยเลขา โดยผู้ช่วยเลขาจะทำการรวบรวมคะแนน และข้อคิดเห็นที่ได้จากการตรวจเยี่ยมและการสัมภาษณ์ทั้งหมด ส่งต่อไปให้ผู้รวบรวมผลรายหน่วยงานผ่านกลุ่มปิดบนโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อให้ผู้รวบรวมผลรายหน่วยงานจัดทำรายงานข้อมูลทุกองค์ประกอบ รวมทั้งข้อคิดเห็นของกรรมการที่มีต่อหน่วยงานของตน ส่งกลับมาให้ผู้ช่วยเลขาอีกครั้งหนึ่ง

ในส่วนของการรายงานผล คณะกรรมการจะรายงานใน 2 ส่วนคือ ในรายองค์ประกอบ และในรายหน่วยงาน โดยคณะกรรมการที่ตรวจเยี่ยมหน่วยงานใดก็จะเป็นผู้รายงานผลการประเมินของหน่วยงานนั้นๆ

3. Check: จากการตรวจประเมินในระดับคณะ พบปัญหาและอุปสรรค ซึ่งสรุปได้จากการประชุมสรุปผลคณะทำงาน ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค

จากการตรวจประเมินระดับคณะ พบว่าปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ คือ

1. การรวบรวมข้อมูล: ในภาพรวมของแต่ละคณะทำได้ยาก เนื่องจากต้องรวบรวมผลการตรวจในรายองค์ประกอบซึ่งคะแนนที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดกระบวนการตรวจประเมิน อีกทั้งผู้รวบรวมมีจำนวนไม่ครบ ข้อมูลจึงมาค้างอยู่ที่ส่วนกลาง

2. ระยะเวลาในการตรวจประเมิน: การตรวจประเมินในระดับคณะมีกระบวนการค่อนข้างมาก กล่าวคือ ต้องมีการตรวจประเมินครบทั้ง 10 องค์ประกอบของสกอ. และ 21 ตัวชี้วัดของสมศ. รวมถึงต้องตรวจเยี่ยม และสัมภาษณ์ ทำให้ระยะเวลาในการตรวจประเมินค่อนข้างกระชั้น สำหรับในระดับสำนัก มีการตรวจประเมินเพียงบางองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ และไม่มีการสัมภาษณ์มีเฉพาะการตรวจเยี่ยม ทำให้ระยะเวลา 3 วัน เพียงพอต่อการตรวจประเมิน

3. การสรุปข้อมูล: ในการสรุปข้อมูลตามตาราง ป.2 – ป.5 ของสกอ. เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวจำเป็นต้องใช้โปรแกรมสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งในเบื้องต้นได้รับความอนุเคราะห์จาก ผศ.ดร.เฉลิมเกียรติ ดุลสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ตาม ยังต้องมีการปรับแก้โปรแกรมดังกล่าวเพื่อให้เหมาะสมกับตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในการนี้มีเจ้าหน้าที่เพียงคนเดียวที่สามารถใช้โปรแกรมดังกล่าวได้ ทำให้การสรุปข้อมูลมีความล่าช้า ส่งผลให้รายงานผลล่าช้าด้วย

4. การรายงานผล: เนื่องจากผู้ตรวจทำการตรวจประเมินเฉพาะรายองค์ประกอบ ของแต่ละหน่วยงาน แต่ในการรายงานผล ผู้ตรวจประเมินจะต้องรายงานผลในภาพรวมทุกองค์ประกอบและรวมกับผล

เชิงประจักษ์จากการตรวจเยี่ยมและการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นงานที่ค่อนข้างหนักสำหรับผู้ประเมิน นอกจากนี้ยังต้องจัดเตรียมสไลด์นำเสนอเพื่อใช้รายงานผลอีกด้วย

ตารางที่ 2 กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

วันที่ 7 – 9 สิงหาคม 2556

ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มทวชิราลงกรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วันที่ 7 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
08.30 – 09.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประชุมวางแผนการตรวจประเมิน	ห้องสภา ชั้น 3	
09.30 – 10.30 น.	<ul style="list-style-type: none"> • แนะนำผู้บริหารและคณะกรรมการ • ประธานคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์/แนวทางการประเมินฯ 	ห้องสภา ชั้น 3	
10.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบเอกสาร	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4 ห้องประชุม 3 ชั้น 4	องค์ 4, 5 องค์ 1, 9 องค์ 2 องค์ 7, 8 องค์ 3, 6, 10
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 3 และ 4	
13.00 – 15.30 น.	คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4 ห้องประชุม 3 ชั้น 4	องค์ 4, 5 องค์ 1, 9 องค์ 2 องค์ 7, 8 องค์ 3, 6, 10
15.30 – 16.30 น.	คณะกรรมการประชุมสรุปผลประจำวัน	ห้องสภา ชั้น 3	

วันที่ 8 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
9.00 – 12.00 น.	คณะกรรมการสัมภาษณ์ <ul style="list-style-type: none"> • ตัวแทนผู้บริหารคณะ 2 ท่าน • ตัวแทนอาจารย์ 2 ท่าน • ผู้ใช้บัณฑิต 2 ท่าน • นักศึกษา 2 ท่าน • ศิษย์เก่า 2 ท่าน 	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4 ห้องประชุม 3 ชั้น 4	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 4	
13.00 – 14.30 น.	ตรวจเยี่ยมคณะ	ห้องประชุมคณะ	
14.30 – 16.30 น.	คณะกรรมการตรวจเอกสาร (ต่อ) และประชุมสรุปผลประจำวัน	ห้องสภา ชั้น 3	

วันที่ 9 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
09.00 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบเอกสาร และจัดทำรายงาน	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4 ห้องประชุม 3 ชั้น 4 ห้องประชุม 4 ชั้น 4	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 3 และ 4	
13.00 – 16.00 น.	คณะกรรมการรายงานผล และข้อเสนอแนะด้วยวาจา ต่อคณะผู้บริหารและคณาจารย์	ห้องสภา ชั้น 3	

หมายเหตุ : กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

ตารางที่ 3 กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก

วันที่ 14 - 16 สิงหาคม 2556

ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา มหาวิทราชรังกรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

วันที่ 14 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
08.30 – 09.00 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประชุมวางแผนการตรวจประเมิน	ห้องสภา ชั้น 3	
09.00 – 10.30 น.	<ul style="list-style-type: none"> • แนะนำผู้บริหารและคณะกรรมการ • ประธานคณะกรรมการผู้ประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์/แนวทางการประเมินฯ 	ห้องสภา ชั้น 3	
10.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบเอกสาร	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 3	
13.00 – 15.30 น.	คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4	องค์ 1, 9, 7,8 องค์ 2 องค์ 4, 5 องค์ 3, 6, 10
15.30 – 16.30 น.	คณะกรรมการประชุมสรุปผลประจำวัน	ห้องสภา ชั้น 3	
วันที่ 15 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
9.00 – 11.00 น.	คณะกรรมการตรวจสอบเอกสาร	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4	
11.00 – 12.00 น.	ตรวจสอบเยี่ยมสำนัก <ul style="list-style-type: none"> • สำนักวิทยบริการฯ ห้องประชุม สำนักฯ ชั้น 5 อาคารบรรณราชนครินทร์ • สำนักส่งเสริมวิชาการ ห้องประชุม 1 ชั้น 4 • สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ห้องสำนักฯ ชั้น 4 • สำนักงานอธิการบดี ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 • สถาบันวิจัยและพัฒนา ห้องประชุม 2 ชั้น 4 		
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 3	
13.00 – 16.30 น.	คณะกรรมการตรวจเอกสาร (ต่อ) และประชุมสรุปผลประจำวัน	ห้องสภา ชั้น 3	
วันที่ 16 สิงหาคม 2556			
เวลา	กิจกรรม	สถานที่	หมายเหตุ
09.00 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบเอกสาร และจัดทำรายงาน	ห้องสภา ชั้น 3 ห้องประชุมเล็ก ชั้น 3 ห้องประชุม 1 ชั้น 4 ห้องประชุม 2 ชั้น 4	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	ชั้น 3	
13.00 – 16.00 น.	คณะกรรมการรายงานผล และข้อเสนอแนะด้วยวาจา ต่อคณะผู้บริหารและคณาจารย์	ห้องสภา ชั้น 3	

หมายเหตุ : กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

4. Act: จากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ดังกล่าว ทีมประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้มีการแก้ไข ดังนี้

การแก้ไขปัญหา

1. การรวบรวมข้อมูล: มีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยการจัดทำเอกสารต้นแบบ สำหรับรวบรวมข้อมูล กำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมทั้งบุคคลสำรองในกรณีที่มีการลาเกิดขึ้น และประชุมเพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนการทำงานอีกครั้ง

2. ระยะเวลาในการตรวจ: สำหรับคณะ ระยะเวลา 3 วัน กระชั้นชิด/สิ้นเกินไป อาจมีการปรับเพิ่ม/ลดเวลา หรือปรับเปลี่ยนกำหนดการเพื่อให้มีความเหมาะสม

3. การสรุปข้อมูล: เนื่องจากในเบื้องต้น มีผู้สรุปข้อมูลเพียงคนเดียว แนวทางการปรับปรุงจึงมี 2 แนวทางดังนี้

1. เพิ่มบุคลากรที่จะเป็นผู้สรุปข้อมูล แต่ในการนี้ต้องมีการอบรมหรือประชุมทำความเข้าใจล่วงหน้า

2. ผู้รวบรวมข้อมูลรายองค์ประกอบจะต้องรวบรวมข้อมูลและส่งผลให้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

4. การรายงานผล: มีการจัดทำเอกสารต้นแบบ เตรียมไว้สำหรับการรายงานผล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีรูปแบบเดียวกัน

ภายหลังการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นดังกล่าว งานประกันคุณภาพได้นำรูปแบบ NPRU QA Model ไปปรับใช้ในการตรวจประเมินในระดับสำนักอีกครั้งหนึ่ง จากการตรวจประเมินในครั้งนี้ พบว่าการรวบรวมข้อมูล และการสรุปข้อมูลและรายงานผลทำได้เร็วขึ้น ส่งผลให้ระยะเวลาในการตรวจลดลงด้วย

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการวางแผนปรับปรุงระบบที่ดีรวมถึงประสบการณ์ของทีมงานประกันคุณภาพทุกคน

การวิเคราะห์ผลการพัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”

การวิเคราะห์ผลจะใช้ 2 วิธีการ คือ ใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม โดยผู้วิจัยเข้าร่วมสังเกตการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งในลักษณะการมีส่วนร่วม และการสังเกต ซึ่งจากการเข้าร่วมสังเกตการณ์จึงทำให้พบปัญหาใน 4 ประเด็น คือ การรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการตรวจ การสรุปข้อมูล และการรายงานผลซึ่งได้มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

และในส่วนที่ 2 คือการเก็บแบบสอบถาม ที่ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทั้งหมด โดยประกอบด้วยกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษาซึ่งเป็นบุคคลภายนอก กรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาจากบุคลากรภายใน ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้รับการตรวจประเมินเป็นต้น สำหรับผลการประเมินในรูปแบบ NPRU QA Model ทั้งจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก แสดงในหน้าถัดไป

จากผลการตอบแบบสอบถามเรื่อง รูปแบบการตรวจประเมิน NPRU QA Model จากบุคลากรของมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย ผู้ตรวจร้อยละ 8 ผู้รับตรวจร้อยละ 20 ผู้บริหารร้อยละ 4 อาจารย์ร้อยละ 37 และเจ้าหน้าที่ร้อยละ 31 ส่วนผลการตอบแบบสอบถามจากบุคคลภายนอกพบว่า เป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาร้อยละ 100

ผลการประเมินรูปแบบการตรวจประเมิน NPRU QA Model (จากบุคลากรของมหาวิทยาลัย)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลเบื้องต้น	8 %	ผู้ตรวจ	4 %	ผู้บริหาร
	20 %	ผู้รับตรวจ	37 %	อาจารย์
	31 %	เจ้าหน้าที่		
2. ระดับการประเมิน	70 %	คณะ		
	30 %	สำนัก/สถาบัน		

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
1. รูปแบบการตรวจประเมินมีความเหมาะสม	89 %	11 %	
2. การจัดกลุ่มองค์ประกอบ			
- องค์ประกอบที่ 1 และ 9	90 %	10 %	ควรเป็นองค์ประกอบที่ 1,7,8 และ 9
- องค์ประกอบที่ 2	96 %	4 %	-
- องค์ประกอบที่ 3 , 6 และ 10	98 %	2 %	-
- องค์ประกอบที่ 4 และ 5	93 %	7 %	-
- องค์ประกอบที่ 7 และ 8	87 %	13 %	ควรเป็นองค์ประกอบที่ 1,7,8 และ 9
3. ระยะเวลาในการตรวจประเมิน			
- คณะ 3 วัน	83 %	17 %	ควรเป็น 2 – 4 วัน
- สำนัก 3 วัน	91 %	9 %	ควรเป็น 1 – 2 วัน
4. ระยะเวลาในการตรวจเยี่ยม			
- คณะ (1 ชั่วโมง)	78 %	22 %	
- สำนัก (1 ชั่วโมง)	90 %	10 %	
5. สถานที่ในการรับการตรวจประเมิน	82 %	18 %	1. ควรเป็นห้องที่สามารถรองรับกรรมการ และผู้รับตรวจได้มากกว่านี้ และควรมีห้องประชุมที่ใหญ่ และเล็กอยู่ในบริเวณเดียวกัน

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
			2. ให้มาตรวจที่หน่วยงาน
6. การรายงานผล (พร้อมกันทุกคน/ สำนัก) มีความเหมาะสมหรือไม่	88 %	12 %	ควรรายงานผลที่หน่วยงานนั้นๆ แล้วค่อยมาทำเป็นรายงานสรุป รวมให้สาธารณะทราบ
7. ควรใช้รูปแบบ NPRU QA Model ใน การตรวจประเมินในปีการศึกษาต่อไป	93 %	7 %	ควรใช้ไอทีเข้ามาช่วย

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ท่านคิดว่าการตรวจประเมิน NPRU QA Model ควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

1. ควรบอกแนวทางการเขียนประกันให้คล้ายๆกัน ไปในทางเดียวกัน และควรมี Template ของรายการหลักฐาน เพื่อให้ง่ายขึ้น
2. สถานที่ ควรแยกห้องประเมิน ในแต่ละตัวบ่งชี้ และมีการเรียงลำดับคณะให้ชัดเจน
3. องค์กรประกอบใดที่หลักฐานไม่มาก ไม่ควรมีการเคลื่อนย้าย
4. มี Flow chart และปฏิทินเดือนเป็นระยะ
5. การรายงานผล ควรเข้าเป็นรอบๆ ตามลำดับของคณะ
6. การหาข้อมูลทำได้ง่าย
7. ระบบเข้าใจง่าย
8. ระบบควรจะเสถียร เพื่อความคล่องตัวในการกรอกรายละเอียด
9. ควรประชาสัมพันธ์ใช้คณาจารย์รับรู้ถึงรูปแบบ NPRU QA Model
10. เห็นด้วยกับการใช้กรรมการชุดเดียวกันตรวจ แต่ต้องให้เวลากับกรรมการไม่ควรบีบรัดเรื่องเวลา
11. คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินควรจะใช้ชุดเดียวกันทั้งหมด เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน
12. ควรตรวจเป็นคณะ เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูลและความต่อเนื่อง
13. ควรปรับปรุงในสิ่งที่ขาดพัฒนาต่อยอดสิ่งดีต่อไปตามผลของงาน
14. ควรมีข้อสรุปหลังการประเมินว่า องค์กรมีการเรียนรู้อะไรบ้าง ประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุงคืออะไร
15. สำนักมีตัวชี้วัดที่เหมาะสมแล้ว แต่ต้องใช้เวลาฟังรายงานผลนาน ทำให้เสียเวลา
16. ควรปรับปรุงในเรื่องของการให้ความหมายของแต่ละตัวบ่งชี้หรือใส่เอกสารแนบ 1,2,3 คืออะไร เนื่องจากบางหน่วยงานไม่ได้ดำเนินงานจะไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้ทุกตัว
17. การใช้รูปแบบ NPRU Model ในการรับตรวจ จะเกิดการเปรียบเทียบในเรื่องของเอกสารที่ต้องเหมือนกัน หน่วยงานที่คณะกรรมการเห็นว่าถูกต้องไม่สามารถใช้เอกสารอื่นแทนได้ ทำให้คณะ/สำนัก ขาดคะแนนในข้อนั้นๆ
18. คณะกรรมการ/เลขานุการ ต้องเป็นผู้รับตรวจและผู้ตรวจประเมิน ซึ่งบุคลากรก็จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับหลักฐานของหน่วยงาน บางหน่วยงานก็อาจจะไม่มีความพร้อมในการเข้ารับหน้าที่ตรงนั้น

ผลการประเมินรูปแบบการตรวจประเมิน NPRU QA Model (จากบุคคลภายนอก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลเบื้องต้น	100 %	บุคลากรภายนอก (ผู้ตรวจ)
2. ระดับการประเมิน	56 %	คณะ
	44 %	สำนัก/สถาบัน

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
1. รูปแบบการตรวจประเมินมีความเหมาะสม	100 %	-	
2. การจัดกลุ่มองค์ประกอบมีความเหมาะสม	100 %	-	-
- องค์ประกอบที่ 1 และ 9	100 %	-	-
- องค์ประกอบที่ 2	100 %	-	-
- องค์ประกอบที่ 3, 6 และ 10	100 %	-	-
- องค์ประกอบที่ 4 และ 5	100 %	-	-
- องค์ประกอบที่ 7 และ 8	100 %	-	-
3. ระยะเวลาในการตรวจประเมินมีความเหมาะสม			
- คณะ 3 วัน	89 %	11 %	ควรเป็น 4 วัน
- สำนัก	78 %	22 %	ควรเป็น 2 วัน
4. ระยะเวลาในการสัมภาษณ์มีความเหมาะสม	89 %	11 %	1. ควรเพิ่มตัวแทนจากสภานายกสภา อธิการบดี ประธานสภาคณาจารย์ 2. จัดกลุ่มดีแล้ว แต่การประเมินในแต่ละระดับ เช่น คณะ มหาวิทยาลัย ควรเป็นคนละคนกัน
5. ระยะเวลาในการตรวจเยี่ยม			
- คณะ (1 ชั่วโมง)	89 %	11 %	ควรเป็น 1.30 ชั่วโมง
- สำนัก (1 ชั่วโมง)	89 %	11 %	ควรเป็น 20 – 30 นาที
6. สถานที่ในการรับการตรวจประเมิน	89 %	11 %	ควรแยกในระดับคณะ สำนัก และมหาวิทยาลัย สำหรับห้อง

รายการประเมิน	เหมาะสม	ไม่เหมาะสม	ข้อเสนอแนะ
			ประชุมเล็กจะมีพื้นที่ไม่เพียงพอ กับหลักฐานที่ใช้ตอบประกัน คุณภาพ ซึ่งทางคณะจะนำมา จัดวางไว้ภายในห้อง
7. การรายงานผล (พร้อมกันทุกคณะ/ สำนัก) มีความเหมาะสมหรือไม่	100 %	-	-
8. ควรใช้รูปแบบ NPRU QA Model ใน การตรวจประเมินในปีการศึกษาต่อไป	100 %	-	-

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านคิดว่าการตรวจประเมิน NPRU QA Model ควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

1. เอกสารหลักฐานควรอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้การตรวจประเมินเป็น แบบ paperless
2. ขอให้มีการตั้ง KPI เพื่อการประเมิน
3. ช่วงเวลาของการทดลองใช้ประมาณ 2-3 ปี
4. ทีมเลขาควรได้รับการอบรมการเป็นเลขานุการ
5. ให้การอบรมฝ่ายเลขาให้เป็นแบบเดียวกันในการทำงาน เพื่อให้เลขาทุกท่านไม่เหนื่อยมากจนเกินไป

2. ท่านต้องการมีส่วนร่วมหรือช่วยสนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สำนัก/สถาบัน/มหาวิทยาลัย อย่างไร

1. ยินดีช่วยเหลือตามที่มหาวิทยาลัยร้องขอ รวมทั้งการเป็นวิทยากร SAR เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการตรวจจริง
2. ยินดีช่วยสนับสนุนอย่างเต็มที่

ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้งของบุคลากรภายใน และ บุคคลภายนอก มีความสอดคล้องกัน ในทุกประเด็นต่อไปนี้

1. ด้านรูปแบบการตรวจประเมินการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการตรวจประเมิน NPRU QA Model ผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่ารูปแบบการตรวจประเมินมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11 ส่วน บุคคลภายนอกเห็นว่ารูปแบบการตรวจประเมินมีความเหมาะสมร้อยละ 100

2. ด้านการจัดกลุ่มองค์ประกอบการประกันคุณภาพ โดยจัดตามความเหมาะสมตามมาตรฐานและ ลักษณะการจัดโครงสร้างการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยดังนี้

กลุ่มองค์ประกอบที่ 1 และ 9: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการจัดกลุ่ม องค์ประกอบที่ 1 และ 9 ไปด้วยกัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการจัดกลุ่มองค์ประกอบนี้มีความเหมาะสมร้อยละ 100

กลุ่มองค์ประกอบที่ 2: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการจัดกลุ่มเฉพาะ องค์ประกอบที่ 2 มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 96 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 4 ส่วนบุคคลภายนอก เห็นว่าการจัดกลุ่มองค์ประกอบนี้มีความเหมาะสมร้อยละ 100

กลุ่มองค์ประกอบที่ 3, 6 และ 10: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการจัดกลุ่ม องค์ประกอบที่ 3, 6 และ 10 ไปด้วยกัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 98 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 2 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการจัดกลุ่มองค์ประกอบนี้มีความเหมาะสมร้อยละ 100

กลุ่มองค์ประกอบที่ 4 และ 5: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการจัดกลุ่ม องค์ประกอบที่ 4 และ 5 ไปด้วยกัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 93 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการจัดกลุ่มองค์ประกอบนี้มีความเหมาะสมร้อยละ 100

กลุ่มองค์ประกอบที่ 7 และ 8: ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการจัดกลุ่ม องค์ประกอบที่ 7 และ 8 ไปด้วยกัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 87 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 13 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการจัดกลุ่มองค์ประกอบนี้มีความเหมาะสมร้อยละ 100

เมื่อพิจารณาจากร้อยละของผู้ไม่เห็นด้วยกับการจัดกลุ่มองค์ประกอบในรูปแบบนี้ พบว่ากลุ่ม องค์ประกอบที่ 1 และ 9 และกลุ่มองค์ประกอบที่ 7 และ 8 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าการจัดกลุ่ม ไม่เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 10 และร้อยละ 13 ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนสูงกว่าผู้ไม่เห็นด้วยกับการจัดกลุ่ม องค์ประกอบในองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะให้จัดกลุ่มองค์ประกอบที่ 1, 7, 8 และ 9 ไปด้วยกัน

3. ด้านระยะเวลาที่เหมาะสม ในการตรวจประเมิน ตรวจเยี่ยม และระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สำหรับระยะเวลาในการตรวจประเมินภาพรวมทั้งหมด ทั้งในระดับคณะและระดับสำนัก กำหนด ไว้ที่ 3 วัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าระยะเวลาการตรวจคณะ 3 วัน มีความ

เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 17 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าระยะเวลาการตรวจคณะ 3 วัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าระยะเวลาการตรวจสำนัก 3 วัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 9 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าระยะเวลาการตรวจสำนัก 3 วัน มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 91 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 9

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก มีความเห็นสอดคล้องกัน ว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจในระดับคณะควรเป็น 2-4 วัน ในขณะที่ระยะเวลาในการตรวจสำนัก ควรลดลงเหลือเพียง 1-2 วัน

สำหรับระยะเวลาในการตรวจเยี่ยม ในระดับคณะ กำหนดไว้ที่ 1 ชั่วโมง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมคณะ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 78 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 22 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมคณะ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11

ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมสำนักที่กำหนดไว้ 1 ชั่วโมง มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมสำนักมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลภายนอก มีความเห็น ว่าระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจเยี่ยมในระดับคณะควรเป็นใช้ระยะเวลา 1.30 ชั่วโมง ในขณะที่ระยะเวลาในการตรวจเยี่ยมสำนัก ควรลดลงเหลือเพียง 20 – 30 นาที

สำหรับระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ กลุ่มละประมาณ 30 นาที มีเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลภายนอกเท่านั้นที่เป็นผู้ตอบ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลภายนอก มีความเห็นว่าระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคคลภายนอก ไม่ได้ให้ความเห็นในด้านระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มีเพียงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมสำหรับผู้ควรรับการสัมภาษณ์ ดังนี้ ควรเพิ่มตัวแทนจากสภา เช่น นายกสภา อупนายก ประธานสภาคณาจารย์และในการรับการประเมินในแต่ละระดับ เช่น คณะ มหาวิทยาลัย ผู้รับการสัมภาษณ์ควรเป็นคนละคนกัน

4. ด้านสถานที่ ในการรับการตรวจประเมินผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าสถานที่ที่ใช้รับการตรวจประเมินมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 82 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 18 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าสถานที่ที่ใช้รับการตรวจประเมินมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 89 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 11

สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก มีความเห็นสอดคล้องกัน ว่าควรเป็นห้องที่สามารถรองรับกรรมการและผู้รับตรวจได้มากกว่านี้ โดยมีห้องประชุมใหญ่และเล็กอยู่ในบริเวณเดียวกัน

5. ด้านการรายงานผล โดยรายงานผลพร้อมกันทุกหน่วยงานที่เข้ารับการตรวจประเมินในรอบเดียวกัน ผลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการรายงานผลพร้อมกันทุกหน่วยงานมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 12 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการรายงานผลพร้อมกันทุกหน่วยงานมีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 100

โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากบุคลากรภายในให้รายงานผลที่หน่วยงานในเบื้องต้นก่อน แล้วจึงทำเป็นรายงานสรุปในภาพรวม

6. ด้านการใช้รูปแบบการประเมิน NPRU QA Model ในปีการศึกษาต่อไป โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสองส่วน ให้ผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกัน โดยบุคลากรภายในเห็นว่าควรใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมินในปีการศึกษาต่อไป เป็นคิดเป็นร้อยละ 93 และไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 7 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าควรใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมินในปีการศึกษาต่อไป คิดเป็นร้อยละ 100 โดยมีข้อเสนอแนะจากบุคลากรภายในให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาช่วยในการตรวจประเมิน

สำหรับข้อเสนอแนะในด้านอื่นๆ สามารถสรุปเป็นประเด็นได้ดังนี้

1. ด้านการเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมิน เอกสารหลักฐานควรอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้การตรวจประเมินเป็น แบบ paperless

2. ด้านคณะกรรมการตรวจประเมิน คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินควรจะใช้ชุดเดียวกันทั้งหมด เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้การใช้รูปแบบ NPRU Model ในการรับตรวจ จะเกิดการเปรียบเทียบในเรื่องของเอกสารที่ต้องเหมือนกัน และเนื่องจากในการตรวจประเมิน ต้องใช้คณะกรรมการเป็นจำนวนมาก คณะกรรมการ/เลขานุการ ต้องเป็นผู้รับตรวจและผู้ตรวจประเมิน ซึ่งบุคลากรก็จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับหลักฐานของหน่วยงาน บางหน่วยงานก็อาจไม่มีความพร้อมในการให้บุคลากรของตนเข้ารับหน้าที่เป็นกรรมการหรือเลขานุการ

3. ด้านวิธีการตรวจ คณะกรรมการผู้ตรวจประเมินควรจะใช้ชุดเดียวกันทั้งหมด เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรให้เวลากับกรรมการไม่ควรบีบรัดเรื่องเวลา ควรตรวจตามลำดับคณะ เพื่อความสะดวกในการให้ข้อมูลและความต่อเนื่อง ในด้านการรายงานผล ควรเข้าเป็นรอบๆ ตามลำดับของคณะ เนื่องจากต้องใช้เวลาฟังรายงานผลนาน ทำให้เสียเวลา

4. ด้านการเตรียมความพร้อมของฝ่ายเลขานุการ ทีมเลขานุการได้รับการอบรมการเป็นเลขานุการ และควรให้การอบรมฝ่ายเลขานุการให้เป็นแบบเดียวกันในการทำงาน เพื่อให้เลขานุการทุกท่านไม่เหน็ดเหนื่อยมากเกินไป

5. ด้านการเตรียมความพร้อมของงานประกันคุณภาพ งานประกันคุณภาพควรมี Flow chart และจัดทำปฏิทินเตือนไปที่หน่วยงานเป็นระยะ ควรประชาสัมพันธ์ใช้คณาจารย์รับรู้ถึงรูปแบบ NPRU QA Model

และควรมีข้อสรุปหลังการประเมินว่า องค์กรมีการเรียนรู้อะไรบ้าง ประเด็นสำคัญที่ต้องปรับปรุงคืออะไร เอกสารหลักฐานควรวอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ หรือเว็บไซต์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้การตรวจประเมินเป็นแบบ paperless นอกจากนี้ควรจัดการเรื่องการจัดหาสถานที่ โดยให้แยกห้องประเมิน ในแต่ละตัวบ่งชี้ และมีการเรียงลำดับคะแนนให้ชัดเจน และขอให้มีช่วงเวลาของการทดลองใช้รูปแบบการตรวจประเมิน NPRU QA Model ประมาณ 2-3 ปี

สรุปผลการพัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ “NPRU QA Model”

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้พัฒนาระบบการตรวจประเมินรูปแบบ NPRU QA Model เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องมาตรฐานของการตรวจประเมิน โดยรูปแบบ NPRU QA Model เป็นการตรวจประเมินที่มีการใช้ผู้ตรวจประเมินชุดเดียวกัน ตรวจประเมินในตัวชี้วัด หรือองค์ประกอบเดียวกัน ในทุกหน่วยงาน เพื่อให้ผลการตรวจประเมินเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่ครอบคลุมผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมทั้งหมด ประกอบไปด้วย คณะกรรมการตรวจประเมิน คณะกรรมการประกันคุณภาพในระดับคณะและสำนัก ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งในด้านรูปแบบการตรวจประเมิน ที่มีผู้เห็นด้วยทั้งจากบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 89 และ 100 ตามลำดับ ด้านการจัดกลุ่มองค์ประกอบมีผู้เห็นด้วยจากบุคลากรภายในเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ คิดเป็นร้อยละ 92.8 และบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจประเมิน ตรวจเยี่ยม และสัมภาษณ์มีผู้เห็นด้วยจากบุคลากรภายในเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 85.5 และบุคคลภายนอกเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 89.4 ด้านสถานที่มีความเหมาะสม มีผู้เห็นด้วยทั้งจากบุคลากรภายในและบุคคลภายนอก คิดเป็นร้อยละ 82 และ 89 ตามลำดับ และด้านการรายงานผล ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากรภายในเห็นว่าการรายงานผลพร้อมกันทุกหน่วยงานมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 88 ส่วนบุคคลภายนอกเห็นว่าการรายงานผลพร้อมกันทุกหน่วยงานมีความเหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 100

นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านการเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมิน ด้านคณะกรรมการตรวจประเมิน ด้านวิธีการตรวจประเมิน ด้านการเตรียมความพร้อมของงานประกันคุณภาพ ด้านการเตรียมความพร้อมของฝ่ายเลขานุการ

ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกภาคส่วน ให้ผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกันในเรื่องความต้องการให้มหาวิทยาลัยใช้รูปแบบการประเมิน NPRU QA Model ในปีการศึกษาต่อไป เพื่อพัฒนาคุณภาพและคงมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

เอกสารอ้างอิง

- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์ ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะครุศาสตร์ ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะวิทยาการจัดการ ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันวิจัยและพัฒนา ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2554
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ปีการศึกษา 2553
- รายงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ปีการศึกษา 2554
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา พ.ศ. 2553
ระดับอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2554.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามในการปรับปรุงรูปแบบการตรวจประเมิน
NPRU QA Model**

คำชี้แจง : NPRU QA Model คือ รูปแบบการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา โดยผู้ตรวจประเมินชุดเดียวกันในองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ชุดเดียวกัน เพื่อให้ผลการตรวจประเมินมีมาตรฐานเดียวกัน

ส่วนที่ 1

- | | | | | |
|-------------------|--------------------------|--------------|--------------------------|-----------|
| 1.ข้อมูลเบื้องต้น | <input type="checkbox"/> | ผู้ตรวจ | <input type="checkbox"/> | ผู้บริหาร |
| | <input type="checkbox"/> | ผู้รับตรวจ | <input type="checkbox"/> | อาจารย์ |
| | <input type="checkbox"/> | เจ้าหน้าที่ | | |
| 2.ระดับการประเมิน | <input type="checkbox"/> | คณะ | | |
| | <input type="checkbox"/> | สำนัก/สถาบัน | | |

ส่วนที่ 2

- | | | | | | |
|--|--------------------------|-----|--------------------------|--------|---------------|
| 1.รูปแบบการตรวจประเมินมีความเหมาะสม | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 2.การจัดกลุ่มองค์ประกอบ | | | | | |
| 1,9 + สมศ. (รวม 6 ตัวบ่งชี้) | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 2 + สมศ. (รวม 13ตัวบ่งชี้) | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 3,6,10 + สมศ. (รวม 7 ตัวบ่งชี้) | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 4,5 + สมศ. (รวม 12 ตัวบ่งชี้) | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 7,8 + สมศ. (รวม 7 ตัวบ่งชี้) | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 3.ระยะเวลาในการตรวจประเมิน | | | | | |
| คณะ 3 วัน | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| สำนัก 3 วัน | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 4.การจัดกลุ่มในการสัมภาษณ์ | | | | | |
| 5.ระยะเวลาในการตรวจเยี่ยม | | | | | |
| คณะ 1 ชม. | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| สำนัก 1 ชม. | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 6.สถานที่ในการรับการตรวจประเมินมีความเหมาะสมหรือไม่ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| (ห้องประชุมสภา ห้องประชุมเล็กชั้น 3และ4) | | | | | |
| 7.การรายงานผล (พร้อมกันทุกคณะ/สำนัก) มีความเหมาะสมหรือไม่ | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |
| 8.ควรใช้รูปแบบ NPRU QA Model ในการตรวจประเมินในปีการศึกษาต่อไป | <input type="checkbox"/> | ใช่ | <input type="checkbox"/> | ไม่ใช่ | ควรเป็น |

ส่วนที่ 3

ท่านคิดว่าการตรวจประเมิน NPRU QA Model ควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

คณะผู้จัดทำ

ผศ. ดร. สุวิมล	เรืองศรี	ผู้ช่วยอธิการบดี
อาจารย์ ดร. ดวงใจ	ชนะสิทธิ์	รองคณบดี คณะครุศาสตร์
อาจารย์ไตรภพ	สุวรรณศรี	รองคณบดี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
อาจารย์อภิรักษ์	จุ่นกรณ์	รองคณบดี คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
อาจารย์ผ่องใส	สินธุสกุล	รองคณบดี คณะวิทยาการจัดการ
อาจารย์ศิริพร	ฉายาทัพ	ผู้ช่วยคณบดี คณะพยาบาลศาสตร์
นางสาวนิลภวิชัย	ทับทอง	งานประกันคุณภาพ
นางสาวเบญจมาศ	สะสมทรัพย์	งานประกันคุณภาพ
นางสาววิจิตรี	แก้วระมล	งานประกันคุณภาพ
นางสาวณัฐกานต์	เอี่ยมสูงค์	งานประกันคุณภาพ